

***EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DEL CONTROL INTERNO EN
PROCESOS DE COBRANZAS EN EMPRESAS DE SERVICIOS***

***EVALUATION OF THE EFFECTIVENESS OF INTERNAL CONTROL IN
COLLECTION PROCESSES IN SERVICE COMPANIES***

Nancy Janneth Mayón Gamboa¹, 0009-0007-7458-5418
Jimmy Walter Castro Tomalá², 0009-0001-5238-8591
Marcelo Eduardo Mendoza Vinces³ 0000-0001-8807-8424

Investigador independiente¹ (Ecuador) nmayon@bolovariano.edu.ec

Investigador independiente² (Ecuador) Jimmycastro2302@gmail.com

Investigador independiente³ (Ecuador) memendoza@sangregorio.edu.ec

Recibido: (Dejar en blanco)

Aceptado: (Dejar en blanco)

RESUMEN

El objetivo principal de este artículo fue realizar una evaluación de la efectividad del control interno en el proceso de las cobranzas en empresas de servicio, empleando para ello una investigación cuantitativa y descriptiva, apoyada en una investigación documental y de campo, que permitió la recopilación de datos empíricos mediante la observación directa y la aplicación del instrumento de control interno a la empresa Estudio Jurídico Carmigniani Pérez, tomada como muestra aplicando criterios de conveniencia. El instrumento fue una entrevista apoyada en un cuestionario de 15 preguntas y una matriz de riesgo que permitió llegar a las conclusiones del problema. Los resultados indicaron que el estudio jurídico Carmigniani Pérez presenta bajo control interno en sus procesos de cobranzas mismos que no se evalúan eficientemente, elevando el riesgo en la recuperación de valores que se dieron a crédito. Se concluye que en la empresa en estudio existen problemas de liquidez que se incrementan debido a que el control interno no se practica de manera adecuada generando la cobranza altos niveles de riesgo.

PALABRAS CLAVE: Efectividad, control interno, matriz de riesgo, crédito

Clasificación JEL: M4, M42

ABSTRACT

The main objective of this article was to carry out an evaluation of the effectiveness of internal control in the collection process in service companies, using a quantitative and descriptive investigation, supported by a documentary and field investigation, which allowed the compilation of empirical data through direct observation and the application of the internal control instrument to the company Estudio Jurídico Carmigniani Pérez, taken as a sample applying convenience criteria. The instrument was an interview supported by a questionnaire of 15 questions and a risk matrix that allowed reaching the conclusions of the problem. The results indicated that the Carmigniani Pérez law firm presents under internal control in its collection processes that are not evaluated efficiently, increasing the risk in the recovery of values that were given on credit. It is concluded that in the company under study there are liquidity problems that increase due to the fact that internal control is not practiced adequately, generating high levels of risk for collection.

KEYWORDS: Effectiveness, internal control, risk matrix, credit .

JEL Classification: M2, M42